

**PENGEMBANGAN MODEL RESISTENSI PENGGUNA SISTEM
INFORMASI BERDASARKAN *SOCIAL INFLUENCE* DAN
*DISPOSITIONAL RESISTANCE TO CHANGE THEORY***

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

KARINA SYAHPUTRI

H06216012

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Karina Syahputri

NIM : H06216012

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2016

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: “PENGEMBANGAN MODEL RESISTENSI PENGGUNA SISTEM INFORMASI BERDASARKAN *SOCIAL INFLUENCE* DAN *DISPOSITIONAL RESISTANCE TO CHANGE THEORY*”. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 15 Januari 2021

Yang Menyatakan,



Karina Syahputri

NIM. H06216012

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

JUDUL : PENGEMBANGAN MODEL RESISTENSI PENGGUNA
SISTEM INFORMASI BERDASARKAN *SOCIAL INFLUENCE*
DAN *DISPOSITIONAL RESISTANCE TO CHANGE THEORY*
NAMA : KARINA SYAHPUTRI
NIM : H06216012

Mahasiswa tersebut telah melakukan proses bimbingan dan dinyatakan layak
untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Surabaya, 08 Agustus 2020

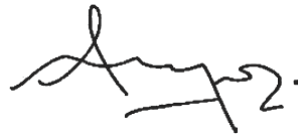
Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



Nita Yalina, S.Kom., M.MT
NIP. 198702082014032003

Dosen Pembimbing 2



Yusuf Amrozi, M.MT
NIP. 197607032008011014

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Karina Syahputri ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 27 Agustus 2020.

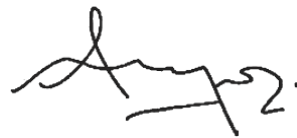
Mengesahkan,
Dewan Penguji

Penguji I



Nita Yalina, S.Kom., M.MT
NIP. 198702082014032003

Penguji II



Yusuf Amrozi, M.MT
NIP. 197607032008011014

Penguji III



Noor Wahyudi, M.Kom
NIP. 198403232014031002

Penguji IV



Indri Sudanawati Rozas, M.Kom
NIP. 198207212014032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Ampel Surabaya



Dr. Exi Fatimatur Rusydiyah, M.Ag..

NIP. 197312272005012003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Karina Syahputri
NIM : H06216012
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI / SISTEM INFORMASI
E-mail address : karinasyahputri@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☐ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGEMBANGAN MODEL RESISTENSI PENGGUNA SISTEM INFORMASI

BERDASARKAN SOCIAL INFLUENCE DAN DISPOSITIONAL RESITANCE

TO CHANGE THEORY

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Januari 2021



(Karina Syahputri)

ABSTRAK

PENGEMBANGAN MODEL RESISTENSI PENGGUNA SISTEM INFORMASI BERDASARKAN *SOCIAL INFLUENCE* DAN *DISPOSITIONAL RESISTANCE TO CHANGE THEORY*

Oleh:

Karina Syahputri

Kemajuan teknologi yang terjadi pada era saat ini tentunya sudah tidak asing lagi. Para ahli teknologi berlomba untuk menciptakan inovasi terbaru seperti salah satu contohnya yaitu sistem informasi demi membantu pekerjaan manusia agar lebih terstruktur dan mudah. Namun pada prakteknya, implementasi sistem informasi seringkali tak berjalan sesuai rencana bahkan banyak ditemukan kegagalan. Salah satu faktor yang paling banyak dikaji untuk saat ini yaitu faktor sumberdaya individu. Tujuan penelitian ini akan membuktikan adakah faktor kegagalan sistem yang dipengaruhi lingkungan eksternal. Penyebaran kuesioner yang berisi mengenai permasalahan yang berupa pernyataan, selanjutnya dikelompokkan sesuai variabelnya. Penelitian ini menggunakan studi kasus SKEK yang ada di UIN Sunan Ampel Surabaya. Menggabungkan 2 teori mengenai resistensi, *dispositional resistance to change* dan *social influence* (salah satu variabel dalam teori UTAUT 2). Mengambil sample mahasiswa aktif UIN Sunan Ampel Surabaya. Dengan variabel moderasi yaitu gender. Peneliti menggunakan metode SEM PLS dengan bantuan software smartpls. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan antar variabel satu dengan yang lainnya apakah ada pengaruh resistensi yang terjadi. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini dapat menjawab bahwa faktor eksternal dapat mempengaruhi kegagalan implementasi sistem informasi.

Kata kunci: *SKEK, SEMPLS, Dispositional Resistance to Change, Gender, Social Influence.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	1
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Teori-Teori Dasar	10
2.2.1 Resistensi Pengguna (User Resistance)	10
2.2.2 Model Resistensi Pengguna	11
2.2.3 Teknik Pengambilan Sampling (Simple Random Sampling)	13
2.2.4 Skala Likert.	13
2.2.5 Uji Validitas. dan Reliabilitas.	14
2.2.6 SEM PLS.....	17
2.3 Integrasi Keislaman.....	18
BAB III.....	20
METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Alur Penelitian.	20
3.1.1 Identifikasi Masalah	20
3.1.2 Studi Literatur.	21
3.1.3 Penentuan Model.....	21
3.1.4 Perumusan Hipotesis	22

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2. 3. Keterangan Reliabilitas	17
Tabel 3. 1. Rumusan Hipotesis.....	22
Tabel 4. 1. Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 4. 2. Sebaran Data berdasarkan Gender	32
Tabel 4. 3. Sebaran Data Berdasarkan Fakultas.....	33
Tabel 4. 4. Nilai VIF Variabel DRTC.....	34
Tabel 4. 5. Uji Validitas variable reflektif	35
Tabel 4. 6. Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 7. Nilai R square.....	38
Tabel 4. 8. Nilai Path Coefficient.....	39
Tabel 4. 9. Nilai T-statistic.....	40
Tabel 4. 10. Nilai Q Square.....	42
Tabel 4. 11. Nilai Model Fit.....	43
Tabel 4. 12. Hasil Uji Hipotesis	43

DAFTAR GAMBAR



bar 4. 2. Tampilan Menu Masukkan Data Skek – Formulir.....	
bar 4. 3. Tampilan Menu Masukkan Data Skek - Rekapan.....	
bar 4. 4. Sertifikat Penunjang	
bar 4. 5. Google Form Penelitian	
bar 4. 6. Hasil Bootstrapping	
bar 4. 7. Diagram Batang Nilai f-square	
bar 4. 8. Hasil Google Form POU	
bar 4. 9. Hasil Google Form RTC	

Tidak semua implementasi sebuah sistem informasi berhasil dan sesuai dengan yang diharapkan, karena sistem informasi bukan hanya tentang komputerisasi dari proses manual melainkan melibatkan proses bisnis perusahaan dan sumberdaya secara langsung.

1. Apatis : berhubungan dengan sikap tidak tertarik dan tidak bertindak,
2. Resistensi pasif : seseorang mengadopsi beberapa perilaku yang bertujuan memperlambat perubahan, ditandai dengan penundaan tugas ,
3. Resistensi aktif : dianggap sebagai bentuk “konstruktif”, berbeda pandangan,
4. Resistensi agresif : pengguna dapat menggunakan ancaman, memboikot dan semua tindakan dengan tujuan untuk memblokir situasi.

Resistensi pengguna bukan hal asing lagi bagi para pelaku teknologi, fenomena tersebut juga sudah banyak dikaji oleh banyak penulis. Namun hal tersebut cukup berbanding terbalik karena di Indonesia sendiri, fenomena *user resistance* belum banyak dikaji. Beberapa jurnal yang telah melakukan uji empiris sampai pada pengembangan modul, yaitu: (1) *User personality and resistance to*

mandatory information systems in organizations: a theoretical model and empirical test of dispositional resistance to change (Laumer et al., 2016), (2) Resistensi Pengguna terhadap Implementasi Sistem Informasi Akademik Univ. PGRI Adi Buana Surabaya (Hadi and Prayitno, n.d.), (3) *Innovation Resistance Theory* (Ram, 1987). (4) *Investigating User Resistance to Information Systems Implementation: A Status Quo Bias Perspective* (Kim and Kankanhalli, 2009). (5) Faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi pengguna dalam implementasi sistem informasi akuntansi akrual (Rahman and Syafruddin, n.d.).

Pada penelitian ini, penulis memilih case studi yaitu sistem SKEK UINSA. Sebagai salah satu organisasi penyelenggara pendidikan, UINSA telah mengimplementasikan sebuah sistem informasi manajemen pendidikan berbasis website yang didalamnya terdapat banyak fitur yang saling berintegrasi satu sama lain. Hal ini bertujuan untuk menunjang segala aktivitas kompleksitas proses akademik. Salah satu syarat untuk pendaftaran sidang skripsi adalah pemenuhan poin minimal untuk SKEK, yaitu dengan menyerahkan piagam penghargaan ataupun sertifikat sampai dengan batas minimal poin yang sudah ditentukan serta beberapa aspek penting yang sudah menjadi aturan di UINSA. Setiap sertifikat memiliki poin tersendiri tergantung pada sub aspek dan tingkatannya. Awalnya SKEK dilakukan secara manual dengan mengumpulkan sertifikat-sertifikat tersebut pada bagian akademik yang selanjutnya akan divalidasi dan dihitung poinnya. Namun semakin majunya teknologi menjadikan salah satu layanan penunjang sebagai syarat pendaftaran sidang skripsi ini dibuat menjadi online pada sistem informasi dengan tujuan untuk memudahkan mahasiswa, dosen wali dan juga pihak akademik. Sejak awal diimplementasikan pada tahun 2019 hingga saat ini, SKEK kurang mendapat perhatian dari semua kalangan. Tetapi seiring berjalannya waktu sesuai dengan kurikulum terbaru menyatakan bahwa, Ijazah akan diberikan bersamaan dengan SKPI (Surat keterangan pendamping Ijazah). Data yang dicantumkan pada SKPI diperoleh dari data yang sudah mahasiswa *input* di SKEK. Menurut beberapa penelitian terdahulu, perkembangan teknologi tidak selalu diterima dengan baik, bergantung pada setiap individu bagaimana

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel DRTC terhadap PEU, POU, RTC, dan URB
2. Untuk mengetahui pengaruh moderasi *gender* terhadap PEU, POU, RTC dan URB
3. Untuk mengetahui pengaruh *social influence* terhadap PEU, POU, RTC dan URB.

1.5 Manfaat Penelitian

- ## 1. Manfaat Teoritis

Bisa menambah studi literatur dan bahan referensi bagi calon peneliti mengenai korelasi antar variabel yang digunakan serta warna baru karena penelitian ini menggunakan dua model yaitu model *Dispositional Resistance to Change Theory* dan *UTAUT2* diambil satu variabel yang berhubungan dengan keadaan di lapangan yaitu *social influence*. Sehingga mampu memberikan informasi bagi pembaca lainnya.

- ## 2. Manfaat Praktis

Selain mempunyai manfaat teoritis, sebuah penelitian hendaknya juga memiliki manfaat praktis. Dalam hal ini penelitian bisa digunakan sebagai bahan acuan untuk pertimbangan bagi banyak pihak selaku yang berwenang dalam pengambilan keputusan, kebijakan, maupun dalam perbaikan sistem informasi terkait interaksi antar variabel yang digunakan. Selain itu juga peneliti berharap bahwa sistem akan lebih dioptimalkan kegunaannya untuk membantu semua civitas akademik maupun mahasiswa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penulis bukan orang pertama yang membahas mengenai topik resistensi pengguna dalam proses implementasi sistem informasi manajemen UINSA yang dikenal dengan SKEK. Berikut beberapa penelitian yang lebih dahulu membahas masalah mengenai resistensi, yaitu:

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Variabel	Metode	Hasil
1	<p><i>User personality and resistance to mandatory information systems in organizations: a theoretical model and empirical test of dispositional resistance to change.</i></p> <p>(Laumer et al., 2016)</p>	<p>empat dimensi resistensi disposisi terhadap perubahan pencarian rutin, reaksi emosional, fokus jangka pendek dan ketakutan kognitif, memiliki efek yang lebih kuat daripada variabel individu (usia, jenis kelamin, pengalaman kerja).</p>	<p>Melakukan observasi dengan target implementasi sistem informasi dan sampel karakteristik lalu memodelkan.</p>	<p>Penelitian ini mengungkapkan bahwa resistensi disposisi terhadap perubahan berdampak pada persepsi karyawan mengenai implementasi sistem informasi dalam sebuah organisasi. Hasil menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat tinggi perubahan resistensi disposisi mempersepsikan teknologi dan perubahan yang sesuai dalam organisasi lebih negatif daripada yang dengan tingkat rendah.</p>

2. Keyakinan diri untuk berubah

3. Dukungan Organisasional

4. Opini Kolega

2.2.2 Model Resistensi Pengguna

Sehubungan dengan masalah kepribadian, telah disepakati secara luas bahwa DRTC adalah penentu kognitif, afektif, dan resistensi perilaku terhadap perubahan, dan salah satunya eksternal variabel yang dapat memprediksi persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. DRTC memiliki variabel multidimensi (*emotional reaction, routine seeking, short-term focus, dan cognitive rigidity*) (Laumer et al., 2016). Penelitian ini menghipotesiskan bahwa hubungannya antara setiap dimensi resistensi disposisi terhadap perubahan dan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat adalah hubungan negative. (“Abdulrahman”, 2019).

1. *Subjective norm* tentang pemikiran masing-masing individu atau yang biasa dikenal dengan persepsi mengenai pilihan harus atau tidaknya penggunaan sebuah sistem tersebut.
2. *Social factor* mengenai pemikiran individu bahwa lingkungan kelompok sosial berpengaruh terhadap proses implementasi sebuah sistem informasi.
3. *Image* yaitu tentang tingkat anggapan dalam proses implementasi atau penggunaan sistem dapat mempengaruhi kualitas diri seseorang dalam suatu lingkungan sosial terdekatnya.

Mengambil kesimpulan dari banyak ahli, dalam bukunya (Sugiyono et al., 2001) berpendapat bahwa metode teknik pengambilan sampling satu ini dinamakan *simple* (sederhana) hal tersebut karena pengambilan *sample* nya dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi tersebut. Setiap unit sampling yang ada dalam unsur populasi memperoleh peluang yang sama untuk mewakili suatu populasi tersebut. Biasanya teknik pengambilan sampling ini digunakan ketika jumlah anggota dalam populasi tidak terlalu besar.

Salah satu skala psikometrik yang populer digunakan oleh para peneliti dalam sebuah riset yang berupa survei biasanya berbentuk angket. Pada saat menanggapi pertanyaan ataupun pernyataan, biasanya responden akan disajikan jawaban dalam 5 macam skor untuk menentukan tingkat persetujuan mereka dan hanya boleh memilih satu dari pilihan jawaban yang tersedia.

$$Y = \text{Skor tertinggi skala likert (5) x jumlah responden keseluruhan}$$

Berdasarkan rumus yang sudah dipaparkan, **Tabel 2.3** merupakan hasil yang diperoleh berdasarkan rumus *Alpha Cronbach* dapat dilihat tingkat reliabilitasnya:

Tabel 2. 3. Keterangan Reliabilitas

Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
0,00 – 0,20	Sangat tidak reliabel
0,20 – 0,40	Tidak reliabel
0,40 – 0,60	Cukup reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat reliabel

Pada **Tabel 2.3** merupakan skala nilai dari Alpha Cronbach. Nilai 0,00 - 0,20 menunjukkan bahwa kuesioner penelitian sangat tidak reliabel, nilai 0,20 – 0,40 menunjukkan bahwa tidak reliabel, nilai 0,40 – 0,60 menunjukkan bahwa kuesioner penelitian sudah cukup reliabel. Selanjutnya, nilai 0,60 – 0,80 menunjukkan bahwa data kuesioner sudah reliabel dan yang terakhir yaitu nilai 0,80 – 1,00 menunjukkan bahwa data sangat reliabel.

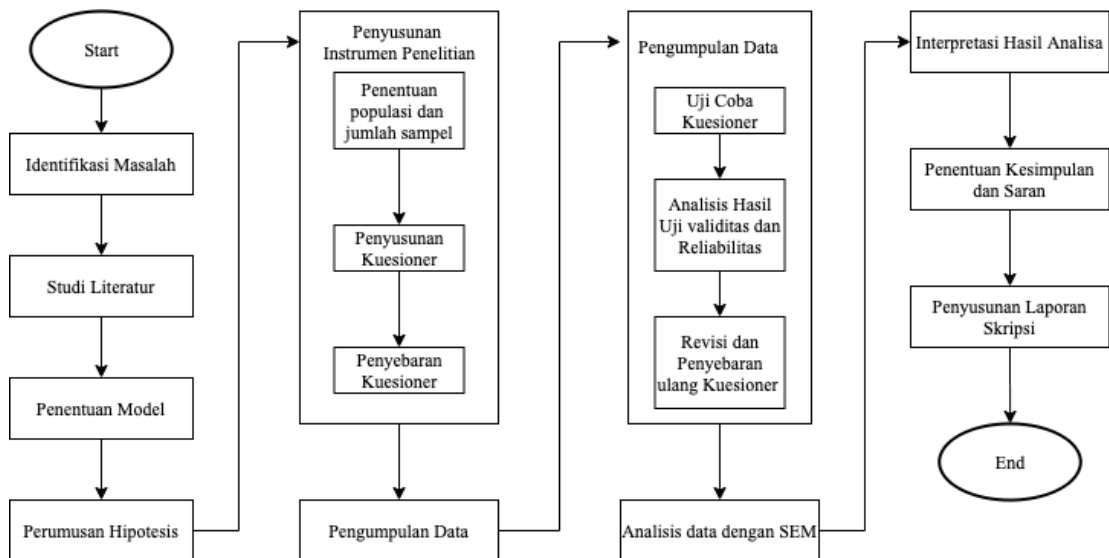
2.2.6 SEM PLS

Partial least square (PLS) merupakan salah satu aplikasi analisis statistik yang memiliki fungsi seperti SEM di dalam analisis kovarian. Kerangka dasar yang digunakan dalam PLS yaitu berbasis regresi linier. SEM PLS terdiri tiga komponen (Monecke and Leisch, 2012), yaitu:

1. Model struktural merupakan model yang mendeskripsikan hubungan antar konstruk variabel laten.
2. Model pengukuran merupakan model yang mendeskripsikan hubungan antar konstruk variabel laten dengan indikatornya. Model pengukuran dalam PLS ada 2 jenis, reflektif (panah dari variabel laten menuju indikator) dan formatif (panah dari indikator menuju variabel laten).
3. Skema pembobotan, digunakan untuk mengetahui estimasi bobot pada bagian dalam.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 3. 1. Flowchart Alur Penelitian

Flowchart alur penelitian pada **Gambar 3.1** di atas berfungsi untuk menggambarkan alur penelitian yang dilakukan. Penelitian ini yaitu merupakan penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis *SEM (Structured Equation Model)*, dan teknik pengambilan samplingnya adalah *simple random sampling*. Proses olah data menggunakan aplikasi SmartPLS 3.2.9.

3.1.1 Identifikasi Masalah

Penulis merumuskan masalah untuk menjadi latar belakang dibuatnya penelitian ini. Topik masalah yang diangkat pada penelitian ini yaitu mengenai resistensi pengguna dalam proses implementasi sebuah sistem informasi yang masih baru, menggunakan studi kasus SKEK. Dengan hasil analisis sesuai dengan pengumpulan data nantinya diharapkan dapat membuktikan pengaruh DRTC, *moderasi gender*, serta *social influence* terhadap PEU, POU, RTC dan URB, apakah berpengaruh secara signifikan atau tidak.

3.1.4 Perumusan Hipotesis

Model Dispositional resistance theory terdapat 4 faktor yaitu, Routine seeking (RS), Emotional reaction (ER), Short-term focus (SF), Cognitive rigidity (CR) dan ditambah dengan salah satu indikator yang ada di UTAUT2 yaitu Social influence (SI). Dengan faktor moderasi yaitu *gender* dan *experience*. Melalui faktor inti dan faktor moderator tersebut maka dapat disusun hipotesis (Venkatesh et al., 2003), (Laumer et al., 2016)) yang dicantumkan pada **Tabel 3.1.** berikut:

Tabel 3. 1. Rumusan Hipotesis

Hipotesis	Rumusan
H1	Variabel DRTC berpengaruh positif terhadap perceived ease of use dalam penggunaan SKEK secara signifikan.
H2	Variabel DRTC berpengaruh positif terhadap perceived of usefulness dalam penggunaan SKEK secara signifikan.
H3	Variabel DRTC berpengaruh positif terhadap resistance to change dalam penggunaan SKEK secara signifikan.
H4	Social Influence (SI) berpengaruh positif terhadap resistance to change dalam penggunaan SKEK secara signifikan.
H5	Perceived ease of use berpengaruh positif terhadap user resistance behaviour secara signifikan.
H6	Perceived of usefulness berpengaruh positif terhadap user resistance behaviour secara signifikan.
H7	Resistance to change berpengaruh positif terhadap user resistance behaviour.
H8	Gender memperkuat pengaruh resistensi terhadap perceived of usefulness.
H9	Gender memperkuat pengaruh resistensi terhadap resistance to change.

3.1.5 Penyusunan Instrumen Penelitian

Setelah menyusun hipotesis, langkah selanjutnya yang dilakukan penulis yaitu penyusunan instrumen penelitian. Ada 3 step dalam penyusunan instrumen ini yaitu:

1. Penentuan populasi dan sampel. Penentuan sampel menggunakan metode slovin yaitu simple random sampling. Syaray responden yang diperlukan adalah mahasiswa aktif di UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal ini dikarenakan, jumlah yang tidak proporsional antara fakultas satu dengan yang lain.
2. Penyusunan Kuesioner. Penyusunan butir pertanyaan pada kuesioner berdasarkan ranking dengan menggunakan skala likert. Juga berdasarkan indikator-indikator yang ada dalam pembuatan daftar pertanyaan.
3. Penyebaran Kuesioner. Setelah semua pertanyaan sudah disiapkan, maka akan dimulai penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner terbatas hanya lingkup mahasiswa aktif UIN Sunan Ampel Surabaya dari semua fakultas.

3.1.6 Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah melakukan penyebaran kuesioner dengan sampling yang sudah ditentukan dengan terbatas responden hanya pada ruang lingkup mahasiswa aktif UIN Sunan Ampel Surabaya. Ada step dalam pengumpulan data.

1. Uji Coba Kuesioner

Sebelum disebarkan pada responden data primer, akan terlebih dahulu dilakukan uji coba kuesioner kepada 35 responden uji coba dengan ruang lingkup yang sama dengan waktu yang berbeda.
2. Analisis hasil uji validitas dan reliabilitas

Setelah uji coba kuesioner pada responden uji coba, dilakukan analisis uji validitas dan uji reliabilitas. Hal ini dilakukan agar peneliti mengerti pertanyaan mana sajakah yang valid dan belum. Pertanyaan yang

tidak valid dan tidak reliabel maka akan dibuang. Jadi kuesioner yang baru berisi semua pertanyaan yang sudah terbukti valid untuk disebar pada data responden primer.

3. Revisi dan Penyebaran ulang kuesioner

Setelah dilakukan revisi pada pertanyaan yang ada di kuesioner oleh peneliti, pertanyaan yang sudah terbukti valid akan disebarakan ulang dengan data responden primer.

3.1.7 Analisis Data dengan SEM

Analisis data menggunakan data hasil kuesioner yang sudah diisi responden dalam kurun waktu satu bulan. Pengumpulan data menggunakan teknik *simple random sampling* dengan metode skala likert dalam penyusunan butir pertanyaan. Setelah itu nantinya data akan dihitung dan dianalisis menggunakan tools bantuan yaitu Smart PLS. Sehingga dapat mengetahui pengaruh *dispositional resistance to change (DRTC)*, moderasi *gender*, dan *social influence* terhadap PEU, POU, RTC dan URB .

3.1.8 Interpretasi Hasil Analisa

Interpretasi hasil analisa data penelitian adalah merupakan kegiatan dalam melakukan penggabungan terhadap sebuah hasil dari analisis dengan berbagai macam instrumen pertanyaan, indikator dan variabel, maupun pada sebuah standar tertentu guna untuk dapat menciptakan hasil apakah signifikan dengan hipotesis yang sudah disusun.

3.1.9 Penentuan Kesimpulan dan Saran

Penulis akan menentukan kesimpulan serta saran setelah semua langkah penelitian sudah dilakukan. Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan tools SEM-PLS, maka akan dapat diketahui hipotesis yang sudah sesuai dan hipotesis yang salah.

Setelah semua prosedur penelitian sudah dilakukan, selanjutnya dilakukan penulis yaitu menyusun laporan. Dalam penyusunan laporan terdapat hal-hal yang harus diperhatikan terkait kaidah penyusunan laporan yang sesuai dengan format dan urutan panduan yang telah dibuat oleh program studi.

Setelah semua prosedur penelitian sudah dilakukan, selanjutnya dilakukan penulis yaitu menyusun laporan. Dalam penyusunan laporan terdapat hal-hal yang harus diperhatikan terkait kaidah penyusunan laporan yang sesuai dengan format dan urutan panduan yang telah dibuat oleh program studi.

Setelah semua prosedur penelitian sudah dilakukan, selanjutnya dilakukan penulis yaitu menyusun laporan. Dalam penyusunan laporan terdapat hal-hal yang harus diperhatikan terkait kaidah penyusunan laporan yang sesuai dengan format dan urutan panduan yang telah dibuat oleh program studi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengangkat Obyek penelitian yaitu sistem SKEK Online UINSA. Salah satu sistem yang terdapat pada menu ctrl.uinsa yang mempunyai tujuan untuk memudahkan aktifitas civitas akademik untuk memproses pemenuhan poin minimal untuk SKEK sebagai syarat untuk mendaftar sidang skripsi. Yaitu dengan menyerahkan piagam penghargaan ataupun sertifikat sampai batas minimal poin yang sudah ditentukan serta beberapa aspek penting yang sudah menjadi aturan di UINSA.

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "Not Secure" and the URL "skak.uinabny.ac.id/mahasiswa/index". The page title is "KEMAHASISWAAN UINSA". The main content area has a header "KEMAHASISWAAN UINSA" and a navigation menu with "Main Menu", "Home", "Masukkan Data Sekolah", "Masukkan Sertifikat", and "Peminangan". The main heading is "SISTEM KREDIT EKSTRA KURIKULER". Below the heading is the email address "Email: helpdesk@uinabny.ac.id". On the right side, there is a "KADIN SYAFI" button and a "Home" button.

26

The screenshot shows a web browser window displaying the profile page of Karina Syahputri. The browser's address bar shows the URL "http://siswa.uisn.ac.id/index.php/kemahasiswaan". The page has a dark blue sidebar menu on the left with options like "Main Menu", "Home", "Masukkan Data Sekolah", "Masukkan Sertifikat", and "Penunjang". The main content area features the name "KARINA SYAHPUTRI" at the top, followed by tabs for "Formulir" and "Rekening". Under the "Formulir" tab, there are several form fields: "Nama:" filled with "KARINA SYAHPUTRI", "NIM:" filled with "H0621002", "Predik:" set to "Sistem Informasi", "Aspek:" set to "Pilih Aspek", "Sub-Aspek:" set to "Pilih Aspek terlebih dahulu", "Nama Rekening:" filled with "Nama Rekening", "Tingkatkan:" set to "Pilih Sub-Aspek terlebih dahulu", "Peselk:" set to "Pilih Tingkatkan terlebih dahulu", "Pencr:" filled with "Pencr", and an "Upload:" field which is currently empty. A note below the upload field reads: "*masukkan link google drive foto upload file bukti". At the bottom right, there is a blue button labeled "Simpan".

Sedangkan pada **Gambar 4.3** berikut merupakan tampilan main

[illegible]

Gambar 4. 3. Tampilan Menu Masukkan Data Skek - Rekapan

The screenshot shows a web application interface for 'KEMAHASISWAAN UNSA'. On the left is a dark green sidebar with a 'Main Menu' containing 'Home', 'Masukkan Data Skik', and 'Masukkan Sertifikat Penunjang'. The main content area has a light blue header with the name 'KARINA SYAHPUTRI'. Below this is a section titled 'Sertifikat Penunjang' with a form. The form includes fields for 'Nama: KARINA SYAHPUTRI', 'NIM: H022002', and 'Prodi: Sistem Informatika'. There are six rows of certificate input fields, each with a label (e.g., 'Bukti Sertifikat TOEFL') and a text input box. The first row has a hint '*masukkan link google drive'.

Gambar 4. 4. Sertifikasi Penunjang

an ini menggunakan responden yaitu semua mahasiswa di lingkungan kampus Surabaja. Menurut data yang dihimpun dari seluruh populasi pada lingkungan studi kasus yang dipaparkan, maka dapat ditentukan jumlah *sample* peneliti menggunakan

4.2 Penyusunan Kuesioner

Dalam tahap penyusunan kuesioner ini, instrumen pertanyaan disusun berdasarkan masing-masing indikator yang ada pada model penelitian. Setiap variabel terdapat 4 instrumen pernyataan, dimana semua instrumen tersebut sebelum disebarkan kepada responden sudah melalui tahapan *expert judgement*.

Berikut pada **Tabel 4.1** merupakan tabel instrumen penelitian :

Tabel 4. 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Daftar Pernyataan
DRTC (Laumer et al., 2016)	<i>Routine Seeking (RS)</i>	Saya senang melakukan kebiasaan lama daripada mencoba hal baru dan berbeda
		Saya mempunyai kebiasaan lama yang sulit diubah untuk bisa melakukan hal baru karena sudah terlalu nyaman menjalaninya
		Saya lebih memilih bertahan dengan kebiasaan lama daripada mencoba kebiasaan baru
		Saya lebih suka menggunakan cara manual (SKEK Manual) daripada bingung dengan adanya hal baru (sistem SKEK online)
DRTC	<i>Emotional Reaction (ER)</i>	Jika saya diberitahu akan ada perubahan signifikan terjadi di perkuliahan mengenai suatu kebiasaan baru, saya mungkin akan stres
		Ketika saya diberitahu tentang perubahan rencana, saya seringkali merasa tidak nyaman
		Saat beberapa hal tidak berjalan sesuai dengan rencana, saya akan menjadi sedikit stress.
		Ketika suatu hal tidak sesuai seperti ekspektasi, saya bisa stress
DRTC	<i>Short-Term Focus (SF)</i>	Mengubah rencana seperti nya merepotkan saya
		Seringkali saya merasa kurang nyaman terhadap suatu perubahan yang berpotensi meningkatkan hidup saya
		Ketika seseorang menekan saya untuk mengubah sesuatu, saya cenderung menolaknya meskipun saya pikir perubahan itu mungkin terjadi akhirnya bermanfaat bagi saya.
		Ketidak mampuan dalam pengambilan keputusan secara cepat membuat saya cukup repot jika harus merubah rencana

DRTC	<i>Cognitive Rigidity (CR)</i>	Saya tidak mudah berubah pikiran
		Setelah saya sudah sampai pada keputusan kesimpulan, saya tetap tidak akan berubah pikiran
		Saya merupakan orang yang kuat dalam pendirian, tidak mudah terprovokasi oleh orang lain mengenai hal baru
		Jika saya sudah mempunyai rencana terhadap sesuatu, saya tetap tidak akan merubahnya
<i>Social Influence (SI)</i> (Venkatesh et al., 2003)	SI.1	Teman sejawat saya tidak mendukung dengan memberi contoh implementasi sistem SKEK
	SI.2	Dosen wali juga tidak mendukung dan mengingatkan mengenai implementasi sistem SKEK
	SI.3	Persepsi yang terbentuk di sekitar saya yaitu tidak perlu menginput SKEK mulai dari semester 5
	SI.4	Kebiasaan yang terbentuk di sekitar saya adalah menginput SKEK hanya pada saat menjelang sidang skripsi
<i>Perceived Ease of Use (POU)</i>	PEU.1	Interaksi saya dan sistem SKEK cukup jelas dan dapat dimengerti saat saya menggunakannya dalam rangka pemenuhan syarat untuk bisa melakukan sidang skripsi
	PEU.2	Secara keseluruhan, saya menjadi terampil dalam menggunakan sistem SKEK online
	PEU.3	Belajar mengoperasikan sistem SKEK baru menurut saya cukup mudah
	PEU.4	Sisi antar muka pada sistem SKEK sangat mudah dipahami oleh berbagai pihak
<i>Perceived of Usefulness (POU)</i>	POU.1	Secara keseluruhan, saya menyadari sistem SKEK berguna dalam pekerjaan saya
	POU.2	Menggunakan sistem SKEK online memungkinkan saya menyelesaikan tugas lebih cepat tanpa perlu ke akademik.
	POU.3	Menggunakan sistem SKEK meningkatkan produktivitas saya
	POU.4	Saya menyadari adanya sistem SKEK tidak hanya membantu mahasiswa, namun juga membantu pihak akademik dan dosen wali selaku validator.
<i>Resistance to Change (RTC)</i>	RTC.1	Saya memiliki firasat buruk tentang perubahan yang terjadi seiring dengan implementasi sistem SKEK yang baru

Berdasarkan Kuesioner yang sudah disebarakan seperti pada **Gambar 4.5** diatas, maka didapatkan hasil sebaran data sebagai berikut. Kuesioner diisi oleh 370 responden, namun terdapat beberapa responden yang mengisi lebih dari satu kali dan juga terdapat responden yang tidak mengisi jenis kelamin. Sehingga penulis memutuskan untuk memilih secara manual sehingga tersisa 360 data acak yang diperoleh dengan karakteristik hasil seperti berikut:

Berdasarkan hasil data kuesioner yang sudah diisi oleh responden dengan syarat responden merupakan mahasiswa aktif UIN Sunan Ampel Surabaya, maka diperoleh hasil untuk sebaran berdasarkan *gender* yang ditampilkan pada **Tabel 4.2** berikut:

<i>Gender</i>	Jumlah Responden	Prosentase
Laki-laki	125	33,8%
Perempuan	245	66,2%

Dari **Tabel 4.2** sebaran data berdasarkan gender diperoleh hasil bahwa yang mengisi kuesioner penelitian ini adalah yang terbanyak merupakan perempuan dengan jumlah 245 orang responden dengan prosentase 66,2%. Hal ini berbanding terbalik karena hanya sedikit responden berjenis kelamin laki-laki yang mengisi kuesioner penelitian yaitu hanya 125 orang responden dengan prosentase sebesar 33,8%.

Karakteristik yang berikutnya adalah klasifikasi menurut fakultas. Di UIN sendiri terdapat 9 fakultas dengan jumlah prodi dan tentunya mahasiswa yang berbeda-beda. Maka diperoleh hasil sebaran data kuesioner sebagai berikut:

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan, bahwa alat pengukuran pada suatu penelitian dapat diandalkan dan dipercaya. Hal tersebut menunjukkan, bahwa hasil pengukuran yang dilakukan tetap konsisten jika dilakukan perhitungan kembali (Ristya Widi, 2011).

Tabel 4. 6. Uji Reliabilitas

Dari **Tabel 4.6** telah diketahui bahwa semua variable yang dipakai untuk olah data sudah reliabel. Reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.

Semua data hasil penyebaran kuesioner online yang sudah melalui proses uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya diolah dengan bantuan tools SmartPLS 3.2.9 menggunakan data 360 responden. Berikut merupakan Langkah-langkah pengujian dalam penelitian ini.

Setelah melakukan pengujian pada outer model, selanjutnya yang dilakukan peneliti yaitu melakukan pengujian pada inner model. Pengujian inner model bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel laten. Untuk

R square digunakan untuk menguji hasil koefisien determinasi pada sebuah penelitian (Halin et al., 2017a). Hasil Perhitungan R square pada PLS Algorithm ditampilkan pada **Tabel 4.7** dibawah ini:

Variabel	R Square	R square Adjusted
Perceived ease of use (PEU)	0,015	0,007
Perceived of usefulness (POU)	0,016	0,007
Resistance to Change (RTC)	0,144	0,132
User Resistance Behavior (URB)	0,372	0,366

b. Estimated for Path Coefficient

Ease of Use (PEU), Gender (DRTC-POU) terhadap POU, Gender (SI-RTC) terhadap RTC, RTC terhadap URB, dan Social Influence (SI) terhadap RTC.

4.5.2 Perhitungan *T Statistics*

Langkah selanjutnya adalah mencari signifikansi dengan mencari nilai T-Statistic melalui prosedur *Bootstrapping* yang ada pada *tools*. Path Coefficient dikatakan sudah signifikan apabila memiliki nilai T-Statistic $>1,96$, jika nilai T-statistic nya dibawah tersebut maka dianggap tidak signifikan. Perhitungan T-Statistic memiliki nilai dengan derajat kebebasan baik secara terpisah maupun berkelompok (Ton J Cleophas, 2006). T-Statistic merupakan estimasi dari nilai yang telah dibentuk berupa hipotesis pada tingkat kesalahan standar. Perhitungan ini digunakan sebagai pertimbangan apakah peneliti akan setuju dan menerima atau bahkan menolak hipotesis Nol. Perhitungan ini merupakan salah satu cara untuk menyatakan tes statistik (Michael dan Joseph, 2000). Hasil dari T-statistic disajikan dalam **Tabel 4.9** berikut ini:

Tabel 4. 9. *Nilai T-statistic*

Variabel Path Coefficient	T-Statistic
DRTC → PEU	0,803
DRTC → POU	0,929
DRTC → RTC	1,268
Gender → PEU	0,303
Gender → POU	0,236
Gender → RTC	0,601
Gender (DRTC-PEU) → PEU	0,425
Gender (DRTC-POU) → POU	0,386
Gender (SI-RTC) → RTC	0,301
Gender (DRTC-RTC) → RTC	0,767

PEU \rightarrow URB	1,323
POU \rightarrow URB	1,213
RTC \rightarrow URB	9,893
SI \rightarrow RTC	6,399

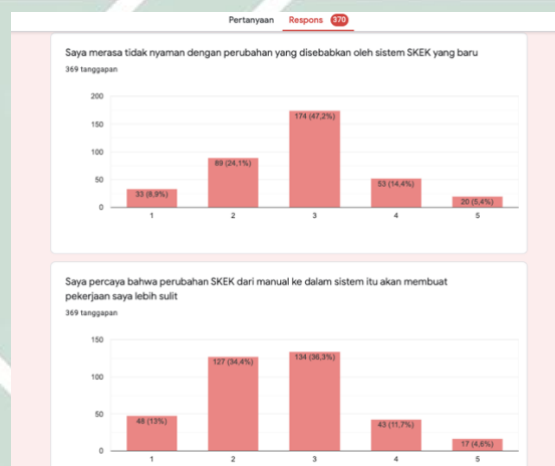
dilakukan peneliti saat melakukan penelitian *structural equation model* (Ferdinand, 2002). Untuk meningkatkan model fit, peneliti dapat mengkorelasikan antar eror (Hasanah and Bachtiar, 2017). Menggunakan prosedur *PLS Algorithm* yang terdapat pada tools. Berikut pada **Tabel 4.11** merupakan nilai NFI nya:

NFI	<i>Saturated Model</i>	<i>Estimated Model</i>
	0,805	0,778

4.5.6 Pengujian Hipotesis

Tabel 4. 12. Hasil Uji Hipotesis

Mayoritas responden sudah mulai menerima aplikasi, namun bukan berarti responden tidak ada yang mengalami penolakan terhadap adanya sistem SKEK. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner yang sudah ditunjukkan pada **Gambar 4.9**. Meskipun dengan persentase yang lebih sedikit ketimbang skala yang lain, tetapi ada sebagian kecil responden berpendapat bahwa mereka tidak nyaman dengan adanya perubahan sistem SKEK yang baru. Maka dari itu hasil hipotesisnya positif namun tidak signifikan.



Gambar 4. 9. Hasil Google Form RTC

4.6.4 Social Influence terhadap Resistance to Change (RTC)

H4 atau Hipotesis 4 ditulis bahwa variabel *Sosial Influence (SI)* berpengaruh positif terhadap *Resistance to Change (RTC)* dalam penggunaan SKEK secara signifikan. Hasil yang diperoleh setelah dilakukan uji hipotesis yaitu terbukti, Nilai *Path Coefficient* nya positif dan nilai *T-Statistic*nya $> 1,96$. Hal ini berarti bahwa variabel Social Influence memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap RTC.

Adiwibowo et al. (2012) dalam tulisannya mengungkapkan bahwa pengaruh sosial dan lingkungan sekitar akan menunjukkan tingkat penggunaan sistem baru berdasarkan persepsi individu yang ada di lingkungannya . Menurut Wang dan Chou (2014), keputusan perilaku individu ditentukan oleh pengaruh

4.6.7 RTC terhadap User Resistance Behavior (URB)

H7 atau Hipotesis 7 ditulis bahwa variabel *Resistance to Change (RTC)* berpengaruh positif terhadap *User Resistance Behavior (URB)* dalam penggunaan SKEK secara signifikan. Hasil yang diperoleh setelah dilakukan uji hipotesis yaitu terbukti, Nilai *Path Coefficient* nya positif dan nilai T-Statisticnya $> 1,96$. Variabel RTC terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *User Resistance Behavior*.

4.6.8 Pengaruh Gender terhadap Perceived of Usefulness (POU)

H8 atau Hipotesis 8 ditulis bahwa gender memperkuat pengaruh resistensi terhadap *Perceived of Usefulness (POU)*. Variabel *DRTC* sebagai variabel eksogen dan Variabel *Perceived Ease of Use (POU)* sebagai variabel endogen. Setelah dilakukan uji hipotesis dapat diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* nya positif namun nilai T-Statisticnya $< 1,96$.

Hal ini juga dibuktikan menurut jurnal (Oreg, 2006) mengungkapkan bahwa usia berkorelasi dengan beberapa persepsi perubahan. Secara umum, usia, gender, dan pengalaman dianggap yang paling relevan sebagai contoh dari bentuk perbedaan individu dalam konteks ini yaitu mengenai penggunaan ataupun penerimaan teknologi (Venkatesh et al., 2012).

4.6.9 Pengaruh Gender terhadap Resistance to Change (RTC)

H9 atau Hipotesis 9 ditulis bahwa gender memperkuat pengaruh resistensi terhadap *Resistance to Change (RTC)*. Variabel *Social Influence(SI)* sebagai variabel eksogen dan Variabel *Resistance to Change (RTC)* sebagai variabel endogen. Setelah dilakukan uji hipotesis dapat diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* nya positif namun nilai T-Statisticnya $< 1,96$. Hal ini memiliki arti bahwa gender memiliki pengaruh positif terhadap Variabel *Resistance to Change* namun tidak signifikan.

2. Saran yang lain, dikarenakan penelitian ini hanya mengambil sampel dari mahasiswa. Oleh karena itu, saran lain untuk peneliti selanjutnya menggunakan sampel yang lebih beragam dengan teknik pengarsip sampling yang berbeda.

2. Saran yang lain, dikarenakan penelitian ini hanya mengambil sampel dari mahasiswa. Oleh karena itu, saran lain untuk peneliti selanjutnya menggunakan sampel yang lebih beragam dengan teknik pengarsip sampling yang berbeda.

2. Saran yang lain, dikarenakan penelitian ini hanya mengambil sampel dari mahasiswa. Oleh karena itu, saran lain untuk peneliti selanjutnya menggunakan sampel yang lebih beragam dengan teknik pengarsip sampling yang berbeda.

Noviyanti, R., 2019. Factors Influencing to The Fisherman's Competency in Banten Bay Using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 12.

Oreg, S., 2006. Personality, context, and resistance to organizational change. Eur. J. Work Organ. Psychol. 15, 73–101. <https://doi.org/10.1080/13594320500451247>

Putra, A.S., 2016. PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP PROFITABILITAS PERUSAHAAN (Studi Empiris pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2013). Nominal Barom. Ris. Akunt. Dan Manaj. 4. <https://doi.org/10.21831/nominal.v4i2.8002>

Rahman, M., Syafruddin, M., n.d. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RESISTENSI PENGGUNA DALAM IMPLEMENTASI SISTEM AKUNTANSI AKRUAL 9.

Ram, S., 1987. A model of innovation resistance. ACR North Am. Adv.

Sugiyono, 2004, Metode Penelitian Adminitrasi, Cv.Alfabeta, Bandung. - Penelusuran Google [WWW Document], n.d. URL https://www.google.com/search?q=Sugiyono%2C+2004%2C+Metode+Penelitian+Adminitrasi%2C+Cv.Alfabeta%2C+Bandung.&rlz=1C5CHFA_enID887ID887&oq=Sugiyono%2C+2004%2C+Metode+Penelitian+Adminitrasi%2C+Cv.Alfabeta%2C+Bandung.&aqs=chrome..69i57.613j0j1&sourceid=chrome&ie=UTF-8 (accessed 1.6.21).

Sugiyono, E.W., Wibowo, E., Pd, S., 2001. Statistika Penelitian. Ed. Bdg. Alf.

Sugiyono, P., 2011. Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta Bdg.

Suhendro, S., Nps, S.V., Nauli, P., n.d. Resistensi Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Akrual Pada Pemerintah Daerah 36.

- Venkatesh, Morris, Davis, Davis, 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. MIS Q. 27, 425. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, Thong, Xu, 2012. Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. MIS Q. 36, 157. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Wilson, M., Howcroft, D., n.d. Re-conceptualising failure: social shaping meets IS research 15.
- ASI. Teknologi 1. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v1i2.64>
- Agustin, H., Betavia, A.E., 2019. User Resistance to Use E-Parking System in Indonesia from the Status Quo Bias Theory Perspective: Evidence from Padang City, West Sumatera Province, in: Proceedings of the International Conference on Banking, Accounting, Management, and Economics (ICOBAME 2018). Presented at the Proceedings of the International Conference on Banking, Accounting, Management, and Economics (ICOBAME 2018), Atlantis Press, Yogyakarta, Indonesia. <https://doi.org/10.2991/icobame-18.2019.41>
- COETSEE, L., 1999. FROM RESISTANCE TO COMMITMENT. Public Adm. Q. 23, 204–222.
- Hadi, S., Prayitno, L.L., n.d. RESISTENSI PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA 67, 8.
- Jiang, J.J., Muhanna, W.A., Klein, G., 2000. User resistance and strategies for promoting acceptance across system types. Inf. Manage. 37, 25–36. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(99\)00032-4](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(99)00032-4)
- Kim, Kankanhalli, 2009. Investigating User Resistance to Information Systems Implementation: A Status Quo Bias Perspective. MIS Q. 33, 567. <https://doi.org/10.2307/20650309>
- Laumer, S., Maier, C., Eckhardt, A., Weitzel, T., 2016a. User Personality and Resistance to Mandatory Information Systems in Organizations: A

